



广州积极践行“我为群众办实事”，全力打造矛盾纠纷多元化解新格局

“和谐亭”下化矛盾 家门口前惠民生

□本版撰文/摄影 信息时报记者 陈绵钦 通讯员 穗政法

“我同意调解员的意见。”“我也同意。”4月27日，在广州市荔湾区永庆坊矛盾纠纷多元调处化解中心，在人民调解员调解下，65岁的林伯和61岁的陆伯这对老邻居终于握手言和。昔日，两人因房屋装修问题发生隔阂，如今，长达10年的积怨就此化解。这起邻里纠纷的成功调解，是广州为群众就地就近化解矛盾纠纷的一个缩影。连日来，记者跟随市委政法委走访多个街道社区，解码广州市化纠纷解民忧的妙招。

越秀区拥翠小区：“搞不掂，返和谐亭”

“搞不掂，返和谐亭。”这是越秀区建设街拥翠小区街坊的口头禅。去年，建设街以拥翠小区作为试点，探索实践党建引领小区治理新模式。街坊口中的“和谐亭”，就是一个背对背调解的“调解室”。大家遇到操心事、烦心事、揪心事，不约而同都会想到去“和谐亭”坐一坐、谈一谈，在社区党委组织协调下，找寻破解之道。

“原来此处只有几张石凳，社区居委场地有限，在调解纠纷时常常就在这里开展。久而久之，居民纷纷建议在此建设凉亭，可以风雨无阻。因此在社区改造时，响应群众呼声建了这座凉亭。现在，它已成为居民有调解需求的一个象征，变成挂在居民嘴上的口头禅。”越秀区建设街党工委副书记罗冬英介绍，取名“和谐”，就是希望邻里之间和谐相处，共建和谐美好的社区环境。

旧楼加装电梯矛盾多、纠纷多，这是众所周知的事实，在拥翠小区也不例外。罗冬英介绍，拥翠小区西六街5号居民共14户，大部分均为退休老人，加装电梯现实需求非常迫切。但低层住户对工程持反对意见，因此在推进过程中，高低层住户

矛盾持续激化，不仅发生过口角，闹上过公堂，甚至还发生肢体冲突，经历多年的行政复议和行政诉讼，仍然无法解决。社区党委了解情况后积极介入，让高低层住户围坐在“和谐亭”心平气和地表达诉求，律师党员和社区党员采取“背靠背”调解方式充分释法说理，针对低层住户在采光、出行方面的顾虑提出有效解决建议。最终，仅仅用时3天，业主们就达成一致意见，电梯安装得以成功推进，调解协议签订当晚，高低层住户握手言欢，并合照“全家福”留念。

据统计，2019年以来，“和谐亭”为街坊们解决大小难事40多件，涉及加装电梯纠纷、邻里纠纷、财产纠纷、房屋漏水纠纷等多个方面。

除此之外，拥翠小区还建有谈心亭、三民工作室、居民议事厅及两个平安驿站等议事协商的实体阵地，以及实现有呼必应、接诉即办的线上平台，并成立拥翠小区平安护卫队、三民律师小区治理工作室、粤华物业志愿服务队、居家养老志愿服务队等四支队伍，为街坊们提供平安、法律、医疗、物业、家政等全方位服务。

荔湾区永庆坊：群众调解“只跑一地”

“你们是20年老邻居，远亲不如近邻，有矛盾要早点解决。”4月27日下午，永庆坊矛盾纠纷多元调处化解中心正在调解一场邻里纠纷，与传统人民调解不同的是，调解现场除了双方当事人和人民调解员外，还通过视频连线荔湾法院诉讼服务中心法官参与调解。一边是人民调解员合情合理的分析和劝说，一边是法官通过法律依据给出的建议，很快，双方当事人达成人民调解协议，并实现“无缝对接”，当场向法院申请司法确认，将纠纷化解在诉前。

据了解，为让群众少跑路，把纠纷解决在基层，荔湾区在永庆坊试点打造“一站式”矛盾纠纷多元化解平台，依托属地多宝司法所，设立公共法律服务站，引入永庆坊涉侨纠纷调解室、旅游纠纷调解室、社区法官工作室、检察官工作室和中立法律服务点，整合法院、司法、公安、侨

联、人社、总工会、街道社区等矛盾纠纷化解的人才资源，吸纳人民陪审员、律师、退休法律工作者以及归国华侨和侨眷等人员加入人民调解员队伍，并开通调解室与区、街道综治中心、社区警务室和区法院诉讼服务中心线上视频对接系统，通过线上线下联动联调方式，实现永庆坊地区的居民、商户、游客等矛盾纠纷化解“只跑一地”。2020年以来，中心共调解涉及邻里、房屋、婚姻家庭、合同等纠纷196宗。

此外，为帮助社区居民解决心理问题，今年4月14日，荔湾区与广州医科大学附属第三医院携手共建的社会心理服务项目“西关柔济乐心驿站”在西关大屋社区揭牌成立，旨在探索通过采取心理课堂、音乐治疗、沙盘推演等专业手法，开展心理疏导、危机干预和心理健康科普等社会心理服务，帮助当事人排出负面情绪，释放心理压力。



越秀区建设街拥翠小区，街坊们在“和谐亭”下交谈。

数据

一季度全市 调解矛盾纠纷 18659件

据统计，今年第一季度，广州市各类人民调解组织共调解矛盾纠纷 **18659** 件，调解成功率 **99.1%**。为着力解决群众生活中的“急难愁盼”问题，广州市积极践行“我为群众办实事”实践活动，以深入开展基层矛盾纠纷排查化解专项行动为抓手，全力打造矛盾纠纷多元化解新格局，用心用情用力为群众办实事、解心事、揪心事，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

荔湾区西关大屋社区：“智慧安防”保居民安全

2020年8月，西关大屋智慧安防小区综合管理平台弹出预警信息显示，社区孤寡独居老人周姨连续三天未出家门。社区民警辛少龙立即带领西关平安守护队队员上门了解情况。经了解，周姨由于身体不适在家，且家中药品已用完，急需救助。辛少龙带领队员帮周姨购买药品和其他生活用品，并帮助周姨做家务。在众人的精心照顾下，经过一周的休养，周姨的身体恢复正常，对民警及时的关心表示感谢。

“在平台的支持下，我们能够更加精准高效地开展实有人口查询、更新、服务和管理等工作。”据辛少龙介绍，智慧安防区建设是广州构建社会治安防控的本地特色品牌，通过加强前端设备建设，推进公安大数据、云计算、移动警务等新技术建设应用，推动形成态势感知、精准打击、服务民生、高效协作、装备精良、保障有力的治安防控模式。而西关大屋社区是全市智慧安防建设示范项目之一。去年，西关大屋社区警务室整合前端抓拍机、门禁等设备和四标四实、重点人口库、警情等公安网数据，建立西关大屋智慧安防小区综合管理平台。作为全市智慧安防小区的示范点，西关大屋社区率先完成示范点建设工作，并取得全市考核第一的成绩。

通过西关大屋智慧安防小区综合管理平台，社区民警能够更加精准掌握重点人口的轨迹动态和异常行为，及时消除隐患。“下一步，我们将继续针对实际工作需要完善或新增模型，扩充重点人口库数据，同时加大前端设备的投入数量，让平台能发挥更大的效果。”辛少龙说。



荔湾区永庆坊矛盾纠纷多元调处化解中心，当事人在调解后握手言和。